



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

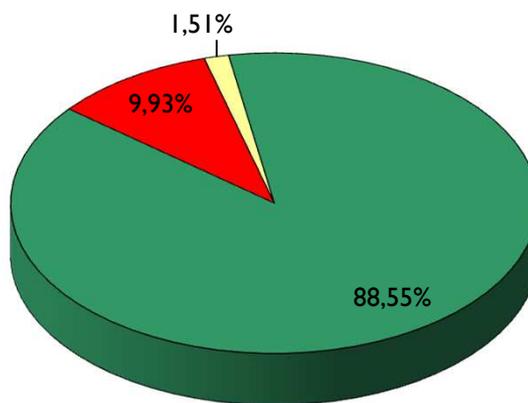
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2015

Llamadas atendidas	19.328	88,55%
Llamadas perdidas	2.168	9,93%
Abandonos técnicos	330	1,51%
TOTAL	21.826	100,00%

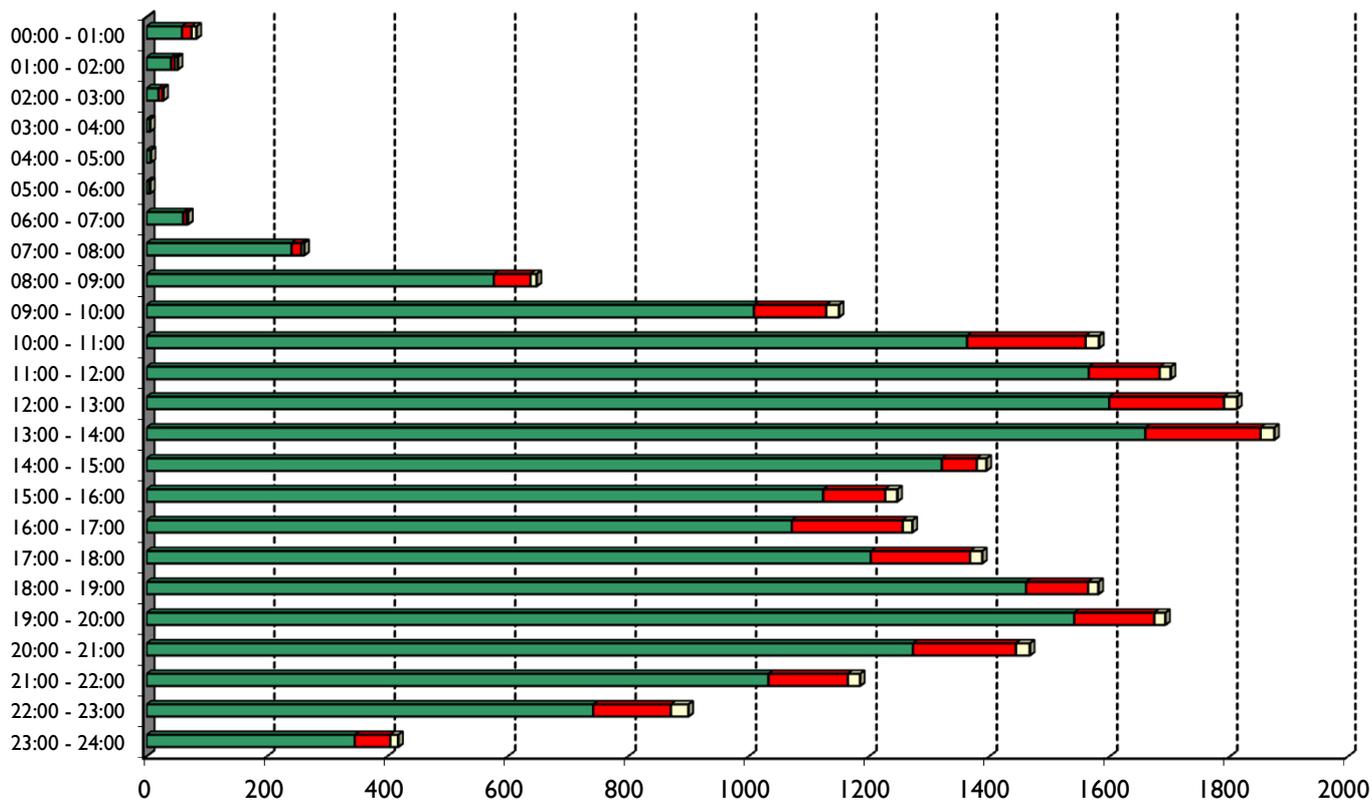


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	10.994	50,37%
Estación Plaza de Armas	10.832	49,63%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

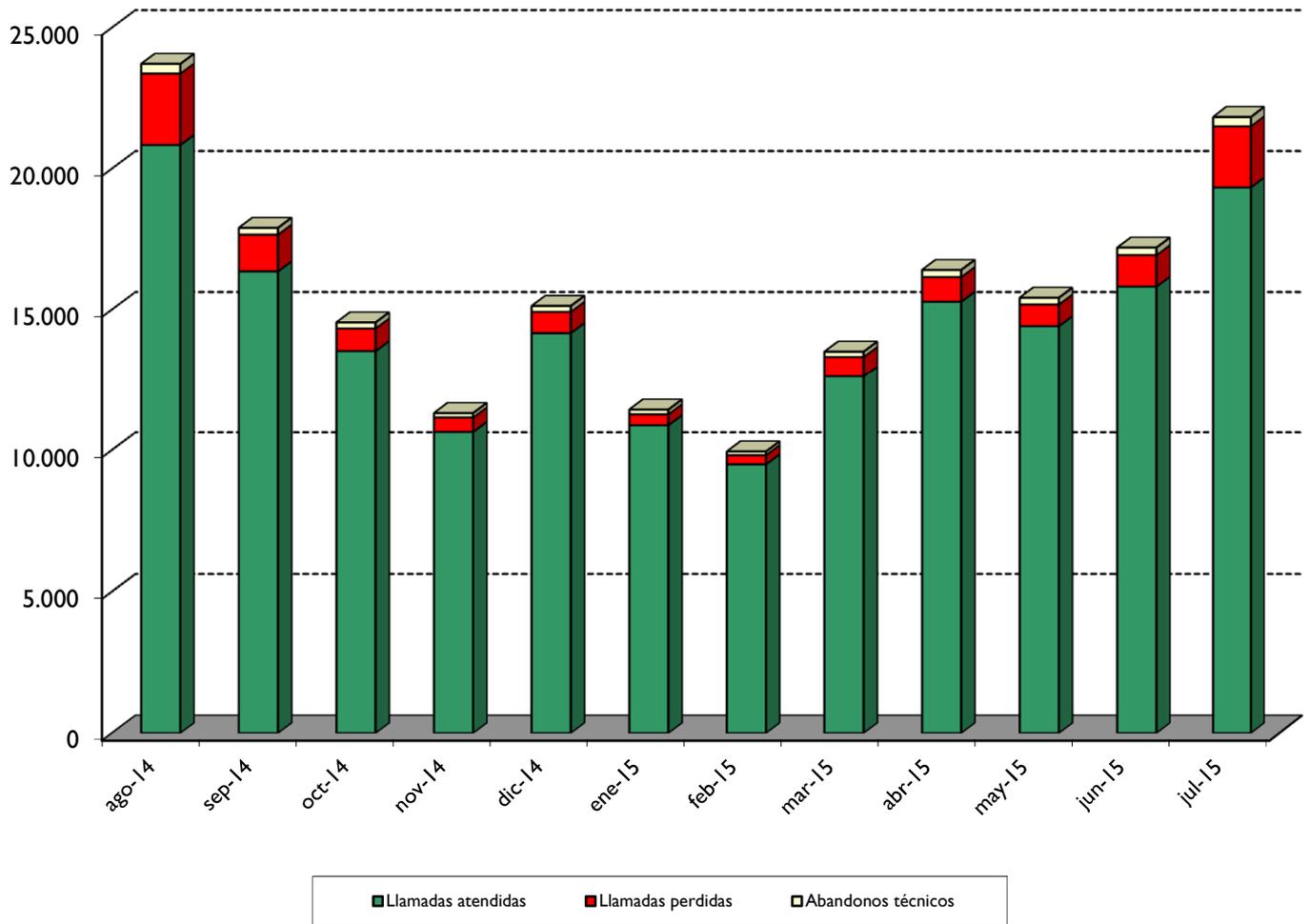
Desglose por franja horaria - julio 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

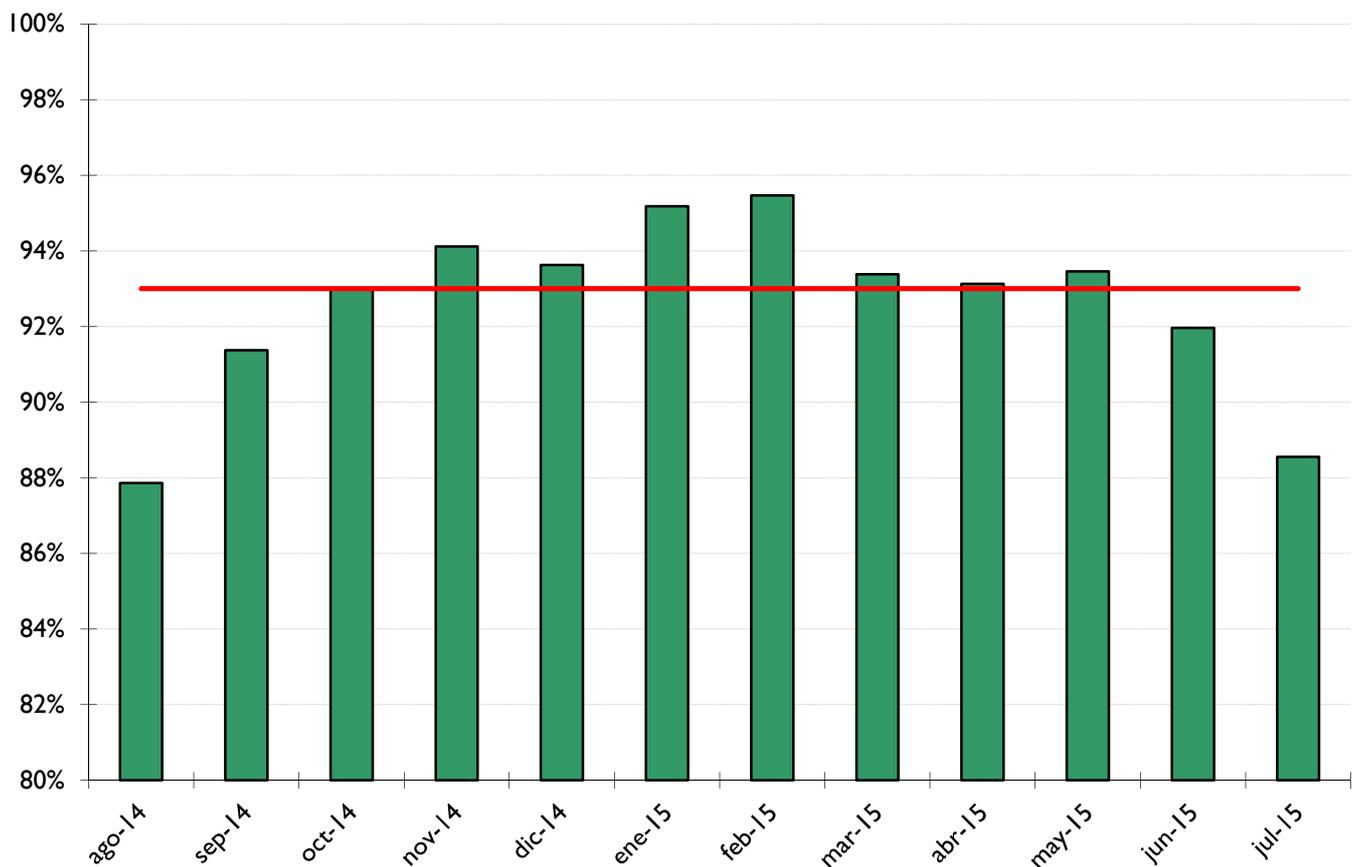
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

julio 2015	
Total llamadas	21.826
Llamadas atendidas	19.328
ÍNDICE DE COBERTURA	88,55%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





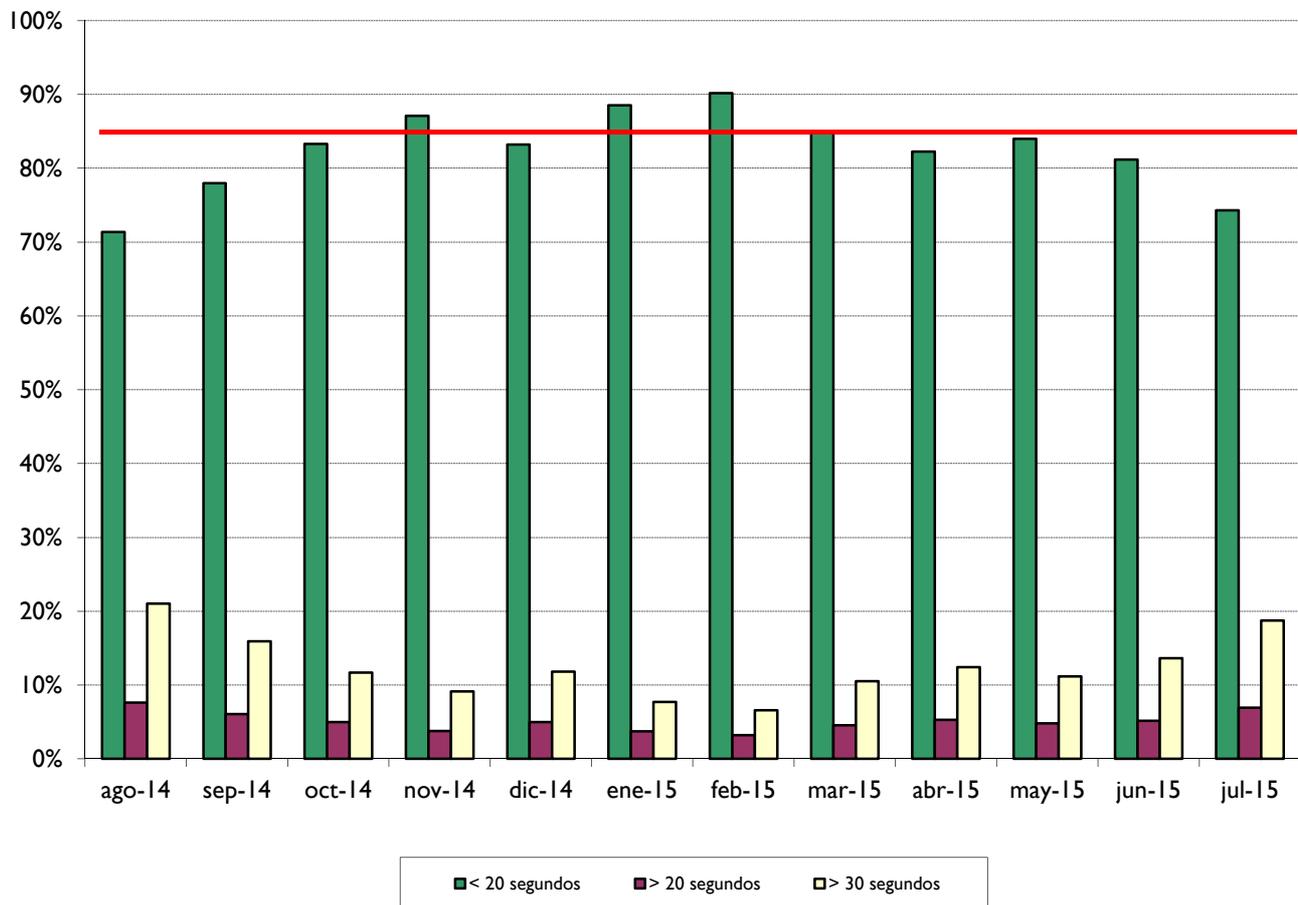
Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

julio 2015			
< 20 segundos	14.363	74,31%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.343	6,95%	
> 30 segundos	3.622	18,74%	→ Objetivo no cumplido
	19.328	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

julio 2015	
Total llamadas	21.826
Llamadas abandonadas	2.168
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,93%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

